

HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN PT. JAPFA COMFEED INDONESIA TBK UNIT MAKASSAR

Andi Mughniyah Dwyantari Mandala

(andimugniyah@gmail.com)

Muhammad Jufri

(mjufri@yahoo.com)

Andi Nasrawati Hamid

(adisty0603@yahoo.com)

*Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar
Jl. AP Pettarani Makassar, 90222*

ABSTRAK

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi terhadap perusahaan akan meningkatkan produktivitas dan pencapaian tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada Karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar. Subjek dalam penelitian ini sebanyak 131 karyawan yang dipilih dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Penelitian ini menggunakan uji *Product Moment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* ($p=0,000$, $r=0,900$). Implikasi dalam penelitian ini berguna bagi perusahaan agar meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan demi menimbulkan perilaku-perilaku positif dan meningkatkan produktivitas karyawan.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, Karyawan

Perusahaan merupakan salah satu sarana yang mampu menunjang kualitas hidup masyarakat. Kast dan Rosenzweig (Munandar, 2010) mengemukakan bahwa perusahaan merupakan suatu sistem yang memiliki aspek sosial dan teknikal yang terdiri atas interaksi sekelompok individu dengan satu sama lain. Liker (Munandar, 2010) berpendapat bahwa

sebuah perusahaan dapat dipandang sebagai sistem darikelompok yang saling berkaitan, dan dihubungkan oleh tenaga kerja yang menduduki suatu jabatan tertinggi.

Perusahaan PT. Japfa Comfeed Indonesia berdiri sejak tahun 1971 di Sidoarjo Jawa Timur. Perusahaan tersebut memiliki 10 cabang di Indonesia, salah satunya terdapat di

kota Makassar yang beroperasi sejak bulan Agustus 2002. PT. Japfa Comfeed Indonesia merupakan salah satu perusahaan terbesar yang bergerak pada industri agrobisnis di Asia. Struktur organisasi PT. Japfa Comfeed Indonesia unit Makassar terdiri atas enam divisi yaitu *personel and general affair, purchasing, plant, sales, finance and accounting*, dan *quality control*.

Produktivitas perusahaan dapat dilihat dari kualitas dan potensi kerja karyawan. Andriani, Djalali dan Sofiah (2012) mengemukakan bahwa perusahaan dituntut untuk mampu mempertahankan kinerja organisasi secara keseluruhan, baik kinerja organisasi, individu, kelompok, dan kesuksesan perusahaan, oleh karena itu yang memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan adalah sumber daya manusia. Damaryanthi dan Dewi (2016) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki kaitan dengan kinerja organisasi. Berdasarkan perilaku OCB yang ditimbulkan oleh karyawan dapat meningkatkan kinerja organisasi dan pencapaian tujuan organisasi.

Organizational citizenship behavior (OCB) dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja individu. Soeharto (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap dan perasaan yang positif terhadap pekerjaan karyawan. Individu yang mengalami kepuasan kerja akan produktif, rendah *turnover* dan jarang absen. Muttaqien (2014) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap umum pekerja tentang pekerjaan yang dilakukannya, dan memiliki pengaruh penting dalam kehidupannya, sehingga

kepuasan kerja adalah bagian dari kepuasan hidup.

Rahman, Sulaiman, Nasir, dan Omar (2014) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah respon individu meliputi suka atau tidak suka, merasa positif atau negatif terhadap suatu pekerjaan dari berbagai aspek pekerjaan. Hasil wawancara kepada salah satu karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia, Tbk Unit Makassar berinisial I mengungkapkan bahwa rata-rata karyawan mengeluh dengan keterlambatan upah yang diberikan, beban tugas yang diberikan di luar tanggung jawab karyawan, dan tidak sesuai dengan upah yang diterima. Penelitian yang dilakukan oleh Parvin dan Kabir (2011) mengemukakan bahwa kepuasan kerja karyawan di perusahaan farmasi menunjukkan bahwa upah, efisiensi pekerjaan, pengawasan atasan, maupun hubungan rekan kerja merupakan faktor penting yang berkontribusi dalam kepuasan kerja.

George dan Brief (Lian & Tui, 2012) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang sukarela dan saling membantu tanpa ada permintaan untuk dibayar atau menerima imbalan dari hasil kinerja. Luthans (2006) mengemukakan bahwa OCB adalah perilaku karyawan yang melaksanakan pekerjaan secara bebas, dan tidak mengharapkan *reward* dari atasan. Organ (Adriani, Djalil, & Sofiah, 2012) memaparkan lima aspek *organizational citizenship behavior*, yaitu *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy* dan *civic virtue*

Robbins dan Judge (2008) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu bentuk respon positif terhadap suatu pekerjaan yang ditimbulkan oleh karyawan berdasarkan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Spector (2012) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang menggambarkan respon karyawan terhadap seluruh pekerjaan, serta berbagai aspek dari pekerjaan. Luthans (2006) mengemukakan bahwa terdapat lima aspek dalam kepuasan kerja, yaitu kepuasan pada pekerjaan, kepuasan pada gaji, kepuasan pada promosi, kepuasan pada pengawasan dan kepuasan pada rekan kerja

METODE

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja yaitu bentuk respon positif individu terhadap pekerjaan dan berbagai aspek dalam pekerjaan berdasarkan penilaian dan pengalaman karyawan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu perilaku sukarela yang ditimbulkan individu melebihi kewajiban dan tanggung jawab guna meningkatkan efektivitas perusahaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar sebanyak 208 karyawan. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* total sampel dalam penelitian ini berjumlah 131 karyawan.

Data yang dikumpulkan menggunakan skala psikologi. Model

skala yang digunakan ialah model skala *likert*. Skala yang digunakan yaitu:

- a. Skala *organizational citizenship behavior* yang terdiri dari 50 aitem dan setelah uji coba terdapat 46 aitem yang tersisa. Nilai *alpha* sebesar 0,958. Nilai tersebut masuk dalam kategori reliabilitas sangat bagus.
- b. Skala kepuasan kerjayang terdiri dari 42 aitem dan setelah uji terdapat 40 aitem yang tersisa. Nilai *alpha* sebesar 0,960. Nilai tersebut masuk dalam kategori reliabilitas sangat bagus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan tetap PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar yang berjumlah 131 orang.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa hampir seluruh karyawan yang menjadi subjek penelitian memiliki perilaku OCB yang rendah.

	(%)	Kategori
	0%	Sangat rendah
OCB	48,1%	Rendah
	15,3%	Sedang
	27,5%	Tinggi
	9,1%	Sangat tinggi

Berdasarkan data, terdapat 22% pada aspek *altruism*, 18% pada aspek *contiousness*, 17% pada aspek *sportmantship*, 21% pada aspek *courtesy*, dan 23% pada aspek *civic virtue*. Hasil persentase tersebut menunjukkan bahwa pada aspek *sportmantship* yang rendah pada

sebagian besar karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar.

Muchinsky (2003) mengemukakan bahwa OCB adalah suatu perilaku yang dilakukan oleh karyawan melebihi tugas dan kewajiban yang telah dimiliki, dengan cara memberikan kontribusi tambahan guna mencapai kesejahteraan dan meningkatkan efektivitas suatu perusahaan. Sebanyak 63 subjek pada penelitian ini memiliki tingkat OCB yang rendah. Berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu karyawan berinisial N menyatakan bahwa sebagian karyawan terkadang masih melakukan pekerjaan belum sesuai dengan waktu yang ditentukan, dan masih sering terlambat masuk kerja.

Hal tersebut dapat diartikan bahwa karyawan yang menjadi subjek penelitian kurang memberikan kontribusi untuk mensejahterakan organisasi dan keterlambatan dalam bekerja. Sandjaja dan Handoyo (2012) mengemukakan bahwa OCB dapat membantu tercapainya efektivitas, efisiensi, kesuksesan dan meningkatkan produktivitas organisasi. *Organizational citizenship behavior* yang rendah dalam sebuah organisasi dapat menimbulkan perselisihan, interaksi sosial yang kurang antar karyawan, dan menghambat efektivitas suatu organisasi.

Berdasarkan kuesioner yang disebar, sebagian besar subjek menjawab "Setuju" pada item "*Saya kesal dengan atasan yang memberikan tugas kantor tanpa memperhatikan kemampuan karyawan*", "*Memiliki*

tugas tambahan dari atasan membuat beban kerja saya bertambah". Item tersebut mengukur bagaimana karyawan dapat melaksanakan perintah atasan tanpa rasa mengeluh. Al-Zu'bi (2011) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku yang sukarela dan berupaya untuk mengurangi terjadinya kesalahan dalam suatu perusahaan. Perilaku yang ingin mewujudkan visi dan misi bersama tanpa mengharapkan keuntungan pribadi dan memberikan kontribusi yang melebihi tugas karyawan, demi mencapai tujuan kerja suatu perusahaan. Hal tersebut bertolak belakang dengan hasil yang didapatkan peneliti pada karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada beberapa ruangan kerja di PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar adalah sebagian besar ruangan memiliki sekat-sekat antar meja karyawan dengan rekan lain, sehingga berdampak kurangnya komunikasi mengenai permasalahan yang dihadapi, baik masalah pribadi maupun masalah dalam perusahaan. Karyawan acuh dengan lingkungan sekitar dan sibuk mengerjakan tugasnya masing-masing, sehingga sifat *altruism* karyawan kurang. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar masih mementingkan pribadi sendiri demi menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan.

Kandlousi, Ali, dan Abdollahi (2010) mengemukakan bahwa

organizational citizenship behavior merupakan salah satu aspek dalam kinerja kerja. Oleh karena itu, kepuasan dalam berkomunikasi dan berinteraksi di lingkungan kerja sangat memberikan kontribusi yang positif dalam suatu ruang lingkup kerja. Saat karyawan merasa diterima dan dihargai oleh ruang lingkup kerjanya, maka karyawan akan memberikan perilaku positif seperti menjaga komunikasi, peduli terhadap rekan lain baik dalam masalah pribadi maupun pekerjaan, saling menolong.

Smith, Organ dan Near (Vondey, 2010) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan bentuk perilaku dari *helping* dan *compliance*. Perilaku *helping* fokus pada individu lain, layaknya membantu rekan kerja dalam penyelesaian pekerjaan dikarenakan ketidakhadirannya atau dikarenakan tugas yang *overload*. Perilaku *compliance* merupakan perilaku yang lebih umum dan bermanfaat bagi organisasi, contohnya disiplin waktu kerja dan tidak mengambil cuti

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa hampir seluruh karyawan yang menjadi subjek penelitian memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah.

	(%)	Kategori
Kepuasan Kerja	0%	Sangat rendah
	48,1%	Rendah
	20,7%	Sedang
	20,7%	Tinggi
	10,6%	Sangat tinggi

Berdasarkan data, terdapat 16% pada aspek kepuasan pada pekerjaan,

16% pada aspek kepuasan pada gaji, 19% pada aspek kepuasan pada promosi, 24% pada aspek kepuasan pada atasan, dan 25% pada aspek kepuasan pada rekan. Hasil persentase tersebut menunjukkan bahwa pada aspek kepuasan pada pekerjaan dan kepuasan pada gaji yang rendah pada sebagian besar karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar.

Spector (2012) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang menggambarkan respon karyawan terhadap seluruh pekerjaan, serta berbagai aspek dari pekerjaan. Luthans (2006) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi positif yang berasal dari penilaian dan pengalaman kerja karyawan. Sebanyak 63 subjek dalam penelitian memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah.

Berdasarkan kuesioner yang disebar, sebagian besar subjek menjawab “Tidak Setuju” pada aitem yang mengukur kepuasan pada gaji, sehingga menyebabkan kepuasan kerja karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar tergolong rendah karena pemenuhan gaji yang kurang dari perusahaan. Tenggara, Zamralita, dan Suyasa (2008) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Individu dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu, sebaliknya individu yang merasa tidak puas akan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. Tanujaya

(2014) mengemukakan bahwa karyawan yang tidak puas terhadap hasil yang di dapatkan terhadap pekerjaannya, cenderung merasa bosan dan tidak bekerja secara optimal dan merasa kecewa terhadap kondisi yang dihadapi.

Berdasarkan kuesioner yang disebar, rata-rata subjek menjawab “Tidak Setuju” pada aitem yang mengukur aspek kepuasan pada pekerjaan dengan contoh aitem “Saya merasa pusing dengan beragam tugas yang diberikan oleh perusahaan” dan sebagian besar subjek menjawab “Setuju” pada aitem yang mengukur kepuasan pada pekerjaan dengan contoh aitem “Saya mengerjakan segala jenis tugas yang diberikan oleh perusahaan”. Sifat dari pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan.

Rast dan Tourani (2012) berasumsi bahwa sebagian besar kepuasan kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap pekerjaan yang diberikan kepada karyawan tersebut. Selain itu, kepuasan kerja karyawan dapat tercapai jika pekerjaan yang didapatkan cukup beragam, kebijaksanaan yang diberikan kepada karyawan, tantangan dan peluang untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan karyawan. Kepuasan kerja juga dapat tercapai ketika karyawan menemukan pekerjaan yang menarik untuk dirinya.

Saif dan Saleh (2013) melakukan studi mengenai pemberdayaan psikologis dan kepuasan kerja pada karyawan di salah satu rumah sakit di Yordania menunjukkan bahwa

pemberdayaan psikologis memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan karyawan. Dalam penelitian tersebut, faktor utama yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja adalah bagaimana seorang karyawan dapat mengambil keputusan sendiri dan bagaimana dampak dari perilaku tersebut. Karyawan yang merasa memiliki peran penting dalam pekerjaan sehari-hari, mendapat pekerjaan sesuai dengan kemampuan, dan bangga pada pekerjaan yang telah dilakukan memiliki dampak positif terhadap pemberdayaan psikologisnya. Pemberdayaan adalah salah satu aspek untuk menciptakan perilaku atau perasaan positif.

Hasil penelitian diatas bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar dikarenakan karyawan kurang mendapatkan penghargaan seperti kurangnya dukungan yang diberikan kepada karyawan, kebebasan dalam mengambil keputusan, pemberian hadiah atau tunjangan yang jarang dilakukan oleh perusahaan. Robbins dan Judge (2008) mengemukakan bahwa sebagian besar karyawan akan mencari sistem pembayaran yang diyakini, adil, pasti, dan selaras dengan harapan dan kinerja. Kepuasan diharapkan akan tercapai jika gaji yang didapatkan sesuai dengan tuntutan pekerjaan dan tingkat keterampilan karyawan.

Brewe dan Henser (Rast dan Tourani, 2012) mengemukakan bahwa pemimpin yang menggunakan sistem

musyawarah pada setiap pengambilan suatu keputusan dan melibatkan seluruh karyawan dan peduli terhadap karyawannya cenderung memiliki lebih banyak pekerja yang merasa puas dibandingkan pemimpin yang hanya berpusat pada hasil yang diciptakan oleh karyawan tanpa melihat proses dan kendala yang dihadapi oleh karyawannya. Kehinde (2011) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja adalah sejauh mana karyawan merasakan bahwa mereka diperlakukan secara adil. Karyawan mencari sistem dan kebijakan yang mereka anggap adil karena akan mengakibatkan peningkatan kepuasan kerja.

John (Kehinde, 2011) mengemukakan bahwa terdapat dua macam keadilan yaitu keadilan distribusi dan keadilan prosedural. Keadilan distribusi merupakan keadilan dirasakan dari keputusan yang dibuat dalam sebuah organisasi. Jika karyawan merasa bahwa keputusan dibuat dengan cara yang adil, karyawan cenderung mengekspresikan kepuasan dengan pekerjaannya. Sedangkan keadilan prosedural merupakan suatu proses untuk menentukan hasil kerja atau keputusan yang dianggap wajar seperti penilaian dari evaluasi kinerja, gaji maupun promosi.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan bantuan *SPSS 22 for Windows*. Hasil analisis uji hipotesis dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Variabel	r	p
OCB Kepuasan Kerja	0,900	0,000

Hasil uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis *product moment Pearson* menunjukkan nilai koefisien korelasi kedua variabel penelitian sebesar 0,900 ($r = 0,900$) dengan nilai signifikansi yaitu 0,000 ($p < 0,05$). Nilai signifikansi tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar. Hasil tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan yang diperoleh, maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* yang ada pada karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Bateman dan Organ (Mehboob & Bhutto, 2012) mengemukakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan signifikan terhadap OCB, karena karyawan cenderung mengekspresikan perilaku OCB ketika merasa puas dengan pekerjaan, dukungan maupun manfaat yang diberikan oleh perusahaan dan rekan kerja. Lee, Kim, dan Kim (2013) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor timbulnya *organizational citizenship behavior* (OCB), dan memiliki efek positif dikarenakan karyawan yang memiliki sikap sukarela dalam bekerja

di luar kewajibannya, dan memiliki niat yang besar dalam memajukan perusahaan.

Hasil uji hipotesis pada penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andriani, Djalali, dan Sofiah (2012) mengemukakan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 100 karyawan di PT. Terminal Petikemas Surabaya terdapat hubungan signifikan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan positif sebesar 0,758. Hasil survei mengemukakan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dilakukan karyawan akan berdampak pada tingginya tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan. Karyawan cenderung bekerja semaksimal mungkin jika merasa mendapatkan kepuasan dalam bekerja dan sebaliknya ketika karyawan merasa kurang nyaman dan tidak mendapatkan kepuasan dalam bekerja maka karyawan tidak maksimal dalam bekerja.

Hipotesis dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohammad, Habib, dan Alias (2011) mengemukakan hasil penelitian yang dilakukan pada 100 staf non akademik di Universitas Kebangsaan Malaysia (UKM) menunjukkan terdapat hubungan positif kepuasan kerja terhadap OCB, dengan nilai signifikansi 0,048. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi pula sikap OCB karyawan. Krugkranjit dan Subhaedeabandhu (2012) mengemukakan bahwa OCB adalah bentuk perilaku ekstra yang tidak secara langsung dapat diketahui

keberadaannya, dan kepuasan kerja terjadi saat kebutuhan-kebutuhan karyawan telah tercapai. Karyawan memberikan perilaku positif terhadap organisasi saat terdapat situasi yang menguntungkan bagi dirinya dan mengekspresikan perilaku sosial ketika mengalami situasi positif dengan pekerjaannya. Berdasarkan pemaparan teori dan hasil uji hipotesis di atas maka hipotesis yang di ajukan diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Tingkat kepuasan kerja pada karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar berada pada kategori rendah.
2. Tingkat *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar berada pada kategori rendah.
3. Terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar. Semakin tinggi kepuasan kerja pada karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar, maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar.
4. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya mengkaji beberapa faktor lain yang dapat berpengaruh atau berhubungan dengan variabel *organizational citizenship behavior*,

seperti kepemimpinan, komunikasi interpersonal maupun intrapersonal, budaya organisasi, maupun dukungan organisasi.

5. Bagi karyawan, senantiasa meningkatkan *organizational citizenship behavior*, kinerja karyawan dan mengembangkan kompetensi yang dimiliki karyawan agar dapat lebih berkontribusi terhadap perusahaan.
6. Bagi PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar, hendaknya membuat pelatihan tentang *coaching* untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* dan aspek-aspek lain yang dapat menimbulkan kepuasan kerja karyawan. Mengevaluasi kinerja karyawan sebagai dasar untuk mengambil kebijakan terkait kesejahteraan karyawan.

DAFTAR RUJUKAN

- Al-Zu'bi, H. A. (2011). Organizational citizenship behavior and impacts on knowledge sharing: An empirical study. *International business research*, 4(3), 221-227.
- Andriani, G., Djalali, A, M., & Sofiah, D. (2012). Organizational citizenship behavior dan kepuasan kerja pada karyawan. *Jurnal penelitian psikologi* 03,(1), 341-354.
- Damaryanthi, A. I., & Dewi, A.S. (2016). Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pegawai FEB. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(2), 790-280.
- Kandlousi, N. A., Ali, A. J., & Abdollahi, A. (2010). Organizational citizenship behavior in concern of communication satisfaction: The role of the formal and informal communication. *International Journal of Business and Management*, 5(10), 1-11.
- Kehinde, A. O. (2011). Impact of job satisfaction on absenteeism: A correlative study. *European Journal of Humanities and Social Science*, 1(1) 25-49.
- Krugkrunjit, P., & Subhadeabandhu, T. (2012). Job satisfaction and organizational citizenship behavior of personnel at One University Hospital in Thailand. *J Med Assoc Thai*, 95(6), 102-108.
- Lee, U. H., Kim, H. K., & Kim, Y. H. (2013). Determinants of organizational citizenship behavior and its outcomes. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 5(1)54-65.
- Lian, L.K &Tui, L.G. (2012).Leadership Styles and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Effect of Subordinates' Competence and Downward Influence Tactics. *Journal of Applied Business and Economics*, 13 (2), 59-96.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku organisasi edisi 10* (Diterjemahkan oleh Vivin Andhika Yuwono, Shekar Purwanti, Th. Arie P, Winong Rosari). Yogyakarta: ANDI.
- Mehboob, F., & Bhutto, N. A. (2012). Job satisfaction as a predictor of organizational citizenship behavior

- a study of faculty members at business intitues. *Interdisciplinary journal of contemporary reseacrh in business*, 3(9) 1447-1455.
- Muchinsky, P. M. (2003). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology*. USA: Wadsworth/Thomson Learning.
- Munandar, A, S. (2010). *Psikologi industry dan organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Muttaqien, F. (2014). Pengaruh kepemimpinan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan outsourcing pada PT. BRI (Persero), Tbk. Cabang Lumajang. *Jurnal WIGA*, 4, (1), 19-33 ISSN NO 2088-0944.
- Rahman, U., Sulaiman, W. S., Nasir, R., & Omar, F. (2014). The role of job sastisfaction as mediator in the relationship between self-efficacy and organizational citizenship behavior among Indonesian teachers. *International journal of business and social science*, 5(9), 255-261.
- Rast, S., & Tourani, A. (2012). Evaluation of employees' job satisfaction and role of gender difference: An empirical study at airline industry in Iran. *International Journal of Business and Social Science*, 3(7), 91-100.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku organisasi, edisi 12*. Diterjemahkan oleh Diana Angelica, Ria Cahyani, dan Abdul Rosyid, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Saif, N. I., & Saleh, A. S. (2013). Psychological Empowerment and Job Satisfaction in Jordanian Hospitals. *International Journal of Humanities and Social Science*, 3(16), 250-257.
- Sandjaja, M., & Handoyo, S. (2012). Pengaruh leader member exchange dan work family conflict terhadap organizational citizenship behavior. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 1(2), 55-62
- Spector, P. E. (2012). *Industrial and organizational psychology research and practice* (6th ed.). Asia: John Wiley & Sons, Inc.
- Tanujaya, W. (2014). Hubungan kepuasan kerja dengan kesejahteraan sosial (*psychological well being*) pada karyawan cleaner (studi pada karyawan cleaner yang menerima gaji tidak sesuai standar UMP di PT. Sinergi Integra Services, Jakarta). *Jurnal Psikologi*, 12(2), 67-79.
- Tenggara, H., Zamralita, & Suyasa, T. Y. (2008). Kepuasan kerja dan kesejahteraan psikologis karyawan. *Phronesis Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*, 10(1), 96-115.
- Vondey, M. (2010). The relationships among servant leadership, organizational citizenship behavior, person-organization fit, and organizational identification. *International Journal of Leadership Studies*, 6 (1), 3-27.